



**Çağrı Merkezi İstatistikleri**  
**Eylöl 2012**

Rapor Kodu: DT23

Ekim 2012

## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1,2,3</sup> Eylül 2012

**Açıklama:** Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Mart 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Rapor 21 banka verisinden oluşmaktadır.

Çalışma grubu tarafından gerçekleştirilen toplantılarda çağrı merkezi istatistikleri formatında bazı değişiklikler yapılmasına, bazı kalemlerin detaylandırılmasına karar verilmiştir. Yeni format Haziran 2012 dönemi ile uygulamaya alınmış, yıl verilerinde bütünlüğü korumak için Mart 2012 verileri de Haziran verileri ile birlikte yeni formatında tekrar toplanmıştır.

### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

#### 1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 7.426 kişidir.

Temmuz-Eylül 2012 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 7.426 kişidir. Bu rakamın 6.276'sı yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 478 ve yönetici sayısı 672 kişidir.

#### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2012				Eylül 2012				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.500	1.482	5.982	26	4.534	1.742	6.276	26	294
Destek hizmeti veren personel sayısı	332	150	482	30	330	148	478	30	-4
Yönetici sayısı	430	237	667	31	427	245	672	33	5
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>5,262</b>	<b>1,869</b>	<b>7,131</b>	<b>-</b>	<b>5.291</b>	<b>2.135</b>	<b>7.426</b>	<b>-</b>	<b>295</b>

Temmuz-Eylül 2012 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 295 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 294 kişi, yönetici sayısı 5 kişi artarken, destek hizmeti veren personel sayısı ise 4 kişi azalmıştır.

Temmuz-Eylül 2012 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 72, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 64'tür.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 74'ü İstanbul'dadır. Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 30, yöneticilerde ise 33 düzeyindedir.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Nisan-Haziran 2012 döneminde yüzde 11 iken, Temmuz-Eylül 2012 döneminde de yüzde 13 olarak gerçekleşmiştir.

<sup>1</sup> Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

<sup>2</sup> Çağrı merkezleri konusunda tanıtıcı bilgi Mart 2008 raporunda bulunmaktadır.

<sup>3</sup> Eylül 2012 raporunda muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi 17 bankanın verisinden oluşmaktadır.

Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

## 1.2. Çalışanların yüzde 47'si üniversite mezunudur.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2012					Eylül 2012				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.082	2.333	2.511	56	5.982	1.177	2.369	2.674	56	6.276
Destek hizmeti veren personel sayısı	77	125	267	13	482	77	121	263	17	478
Yönetici sayısı	76	113	445	33	667	70	115	458	29	672
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>1.235</b>	<b>2.571</b>	<b>3.223</b>	<b>102</b>	<b>7.131</b>	<b>1.324</b>	<b>2.605</b>	<b>3.395</b>	<b>102</b>	<b>7.426</b>

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 18'i lise, yüzde 35'i ön lisans, yüzde 46'sı lisans, yüzde 1'i ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 81'ini, yüksek öğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 84 ve yöneticilerde ise yüzde 90'dır.

Çağrı merkezi çalışanlarında 155 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 532 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 75,6 milyon çağrı aldılar ve yüzde 90'ını cevaplandırdılar.

#### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Nisan-Haziran 2012	Temmuz-Eylül 2012
<b>Gelen çağrı</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	71.768	75.630
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	32.463	33.348
Karşılama oranı (yüzde)	90	90
Ortalama konuşma süresi (saniye)	153	154
<b>Dış arama</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	7.376	7.034
Ulaşma oranı (yüzde)	64	62
Ortalama konuşma süresi (saniye)	145	153
Gelen e-posta sayısı	124.418	128.470
Gelen faks sayısı	22.070	27.556
Chat sayısı	93.527	146.177
IVN (IVR Dialer) Sayısı	11.155.553	11.193.781
Görüntülü çağrı sayısı	318.778	307.845
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	1.854	7.436

Temmuz-Eylül 2012 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3.862 bin adet (yüzde 5) artarak yaklaşık 75,6 milyon olmuştur.

## **2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 154 saniye oldu.**

Gelen çağrıların yüzde 56'sı sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 44'ü ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 10 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 54 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 93 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı sayısı 7 milyon adettir. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 62, ortalama konuşma süresi 153 saniyedir.

Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 128.470 adet, gelen faks sayısı 27.556 adettir.

## **2.3. Diğer İstatistikler**

Temmuz-Eylül 2012 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 5.779 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 15 adet iken dış aramada 11 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 11 adet iken, giden çağrıda 8 adettir.

Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 221 saat iken, giden çağrıda 136 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 37 dakika, yemek molası süresi 51 dakika iken, dış aramada çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 26 dakika, yemek molası süresi 35 dakikadır.

## **2.4. Finansal İşlemler**

Temmuz-Eylül 2012 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1,6 milyon adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı 3,9 milyar TL' dir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış)**

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2011	395	-	5,324	-	5,719	364	708	-	6,791
Aralık 2011	340	-	5,332	-	5,672	393	710	-	6,775
Mart 2012	128	2	4,621	1,130	5,881	403	579	115	6,978
Haziran 2012	118	1	4,682	1,181	5,982	482	556	111	7,131
Eylül 2012	34	1	5,058	1,183	6,276	478	548	124	7,426

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
388	-	150	-	9%
389	-	181	-	10%
306	111	219	8	11%
392	68	175	18	11%
478	92	224	17	13%

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2011	4,363	1,356	258	106	465	243	5,086	1,705	25	27	31
Aralık 2011	4,326	1,346	278	115	436	274	5,040	1,735	25	29	32
Mart 2012	4,470	1,411	277	126	447	247	5,194	1,784	26	30	31
Haziran 2012	4,500	1,482	332	150	430	237	5,262	1,869	26	30	31
Eylül 2012	4,534	1,742	330	148	427	245	5,291	2,135	26	30	33

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2011	865	2,108	2,681	65	57	92	205	10	89	106	479	34	1,011	2,306	3,365	109
Aralık 2011	867	2,051	2,698	56	62	95	224	12	87	105	487	31	1,016	2,251	3,409	99
Mart 2012	977	2,195	2,652	57	59	103	228	13	73	118	470	33	1,109	2,416	3,350	103
Haziran 2012	1,082	2,333	2,511	56	77	125	267	13	76	113	445	33	1,235	2,571	3,223	102
Eylül 2012	1,177	2,369	2,674	56	77	121	263	17	70	115	458	29	1,324	2,605	3,395	102

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Eylül 2011	4,555	1,164	308	56	583	125	5,446	1,345	80	11	75	166	276	60	152	488
Aralık 2011	4,369	1,303	333	60	582	128	5,284	1,491	74	9	77	160	299	68	152	519
Mart 2012	4,458	1,423	333	70	568	126	5,359	1,619	73	16	74	163	324	73	138	535
Haziran 2012	4,417	1,565	394	88	542	125	5,353	1,778	70	26	65	161	330	66	146	542
Eylül 2012	4,553	1,723	393	85	543	129	5,489	1,937	70	14	71	155	318	70	144	532

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış)**

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2011	36,687,924	31,461,288	68,149,212	2,385,939	92%	144	9	2	45	83	-
Aralık 2011	39,699,091	31,446,449	71,145,540	2,321,153	93%	145	8	2	47	92	-
Mart 2012	41,629,469	33,648,029	75,277,498	2,820,789	92%	149	11	3	49	96	8,247,562
Haziran 2012	39,305,124	32,463,268	71,768,392	3,236,288	90%	153	11	3	55	103	8,148,741
Eylül 2012	42,282,711	33,347,615	75,630,326	3,262,832	90%	154	10	2	54	93	8,623,462

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/işletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	20	18	19	8	19	12	7	6	7	5	15	9	6	9	6	20
Haziran 2012	20	18	19	8	19	12	7	6	7	5	15	9	6	9	6	20
Eylül 2012	20	18	19	8	19	12	7	6	6	5	16	9	6	9	6	20

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/işletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	1	1	1	7	1	1	10	4	8	8	4	8	6	4	6	1
Haziran 2012	1	1	1	7	1	1	10	4	8	8	4	8	6	4	6	1
Eylül 2012	1	1	1	7	1	1	10	5	8	8	4	9	6	4	7	1

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	4,453,960	-	-	-	4,453,960	1,971,058	-	-	-	1,971,058	6,425,017	-	-	-	6,425,017
Aralık 2011	4,243,027	-	-	-	4,243,027	2,126,660	-	-	-	2,126,660	6,369,687	-	-	-	6,369,687
Mart 2012	3,764,138	217,309	57,560	766,914	4,805,921	1,932,863	155,838	16,884	436,709	2,542,294	5,697,001	373,147	74,444	1,203,623	7,348,215
Haziran 2012	3,386,932	297,709	72,312	933,806	4,690,759	2,028,001	304,915	35,686	316,451	2,685,053	5,414,933	602,624	107,998	1,250,257	7,375,812
Eylül 2012	3,190,744	477,747	82,223	588,556	4,339,270	1,851,399	290,562	33,106	519,630	2,694,697	5,042,143	768,309	115,329	1,108,186	7,033,967

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	71%	-	-	-	71%	93	-	-	-	93
Aralık 2011	69%	-	-	-	69%	85	-	-	-	85
Mart 2012	66%	58%	77%	64%	65%	68	25	10	47	151
Haziran 2012	63%	49%	67%	75%	64%	67	18	13	48	145
Eylül 2012	63%	62%	71%	53%	62%	86	17	4	46	153

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
108,166	28,607	-	-	-	483,518
109,200	28,788	-	-	-	464,420
128,363	25,487	135,944	9,789,926	347,985	5,356
124,418	22,070	93,527	11,155,553	318,778	1,854
128,470	27,556	146,177	11,193,781	307,845	7,436

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	iade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	6	7	11	9	14	10	8	10	8	9
Haziran 2012	6	7	12	9	15	10	8	10	8	9
Eylül 2012	6	7	12	8	13	10	8	10	7	9

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	iade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	11	12	12	6	6	5	5	9	8	7
Haziran 2012	11	12	12	6	6	5	5	9	8	7
Eylül 2012	11	12	13	7	7	6	5	9	8	9

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler												
	Gelen Çağrı						Dış Arama						
	Müşteri temsilcisi başına koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2011	6,112	17	10	206	38	51	-	-	-	112	-	-	-
Aralık 2011	5,982	16	10	206	38	51	-	-	-	114	-	-	-
Mart 2012	4,608	16	11	209	37	51	1,287	10	7	110	22	30	30
Haziran 2012	4,522	16	10	231	37	51	1,313	10	9	111	22	30	30
Eylül 2012	4,507	15	11	221	37	51	1,272	9	8	136	26	35	35

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi**	Toplam İşlem Hacmi** (Bin TL)
Eylül 2011	1,688,606	4,384,604
Aralık 2011	1,541,000	3,895,396
Mart 2012	1,558,106	4,066,561
Haziran 2012	1,646,795	4,305,126
Eylül 2012	1,577,440	3,940,023

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\*\* Eylül 2012 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi 17 bankanın verisinden oluşmaktadır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (8 banka)

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2011	371	-	4,155	-	4,526	192	517	-	5,235
Aralık 2011	298	-	4,138	-	4,436	205	518	-	5,159
Mart 2012	79	2	3,623	885	4,589	203	426	79	5,297
Haziran 2012	103	1	3,882	867	4,853	232	412	79	5,576
Eylül 2012	9	1	4,108	939	5,057	224	411	88	5,780

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
279	-	102	-	8%
299	-	144	-	10%
236	101	150	4	11%
312	50	119	11	10%
410	68	189	8	13%

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2011	3,545	981	146	46	345	172	4,036	1,199	22	25	27
Aralık 2011	3,478	958	151	54	341	177	3,970	1,189	26	29	31
Mart 2012	3,595	994	149	54	330	175	4,074	1,223	27	29	31
Haziran 2012	3,737	1,116	175	57	325	166	4,237	1,339	25	30	31
Eylül 2012	3,818	1,239	167	57	324	175	4,309	1,471	25	29	31

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2011	625	1,747	2,096	58	26	52	109	5	68	88	340	21	719	1,887	2,545	84
Aralık 2011	595	1,679	2,115	47	24	50	124	7	64	86	349	19	683	1,815	2,588	73
Mart 2012	700	1,763	2,074	52	23	52	120	8	54	99	332	20	777	1,914	2,526	80
Haziran 2012	850	1,965	1,986	52	34	59	131	8	60	92	317	22	944	2,116	2,434	82
Eylül 2012	921	1,989	2,094	53	34	64	112	14	54	90	336	19	1,009	2,143	2,542	86

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Eylül 2011	3,491	1,035	185	7	427	90	4,103	1,132	77	10	70	157	180	39	104	323
Aralık 2011	3,301	1,135	193	12	424	94	3,918	1,241	72	8	71	151	181	44	101	326
Mart 2012	3,370	1,219	191	12	410	95	3,971	1,326	71	15	68	154	196	48	87	331
Haziran 2012	3,515	1,338	219	13	402	89	4,136	1,440	67	24	60	151	207	40	95	342
Eylül 2012	3,551	1,506	212	12	394	105	4,157	1,623	67	11	66	144	203	40	93	336

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (8 banka)

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2011	28,999,423	24,877,389	53,876,812	1,563,171	94%	168	10	1	46	78	-
Aralık 2011	31,217,394	24,699,433	55,916,827	1,442,019	94%	157	8	1	44	88	-
Mart 2012	32,940,357	26,692,284	59,632,641	2,037,077	92%	164	9	2	62	116	5,686,238
Haziran 2012	31,706,174	26,914,559	58,620,733	2,511,759	91%	169	9	2	80	127	5,561,226
Eylül 2012	34,233,130	27,505,746	61,738,876	2,431,805	91%	168	8	2	71	103	5,543,476

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	7	7	7	4	7	5	2	3	2	2	3	4	3	4	2	7
Haziran 2012	8	8	8	5	8	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3	8
Eylül 2012	8	8	8	5	8	5	3	3	2	2	4	5	4	4	3	8

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	0	0	0	3	0	1	6	3	3	1	3	4	2	2	4	0
Haziran 2012	0	0	0	3	0	1	7	3	4	2	4	4	3	2	5	0
Eylül 2012	0	0	0	3	0	1	7	3	4	2	4	4	3	2	5	0

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	2,533,410	-	-	-	2,533,410	1,139,048	-	-	-	1,139,048	3,672,458	-	-	-	3,672,458
Aralık 2011	2,299,124	-	-	-	2,299,124	1,342,929	-	-	-	1,342,929	3,642,053	-	-	-	3,642,053
Mart 2012	2,310,975	112,579	0	37,565	2,461,119	1,258,908	85,443	0	39,530	1,383,881	3,569,883	198,022	0	77,095	3,845,000
Haziran 2012	2,701,108	171,281	0	709,412	3,581,801	1,531,480	237,470	0	135,965	1,904,915	4,232,588	408,751	0	845,377	5,486,716
Eylül 2012	2,600,322	315,773	0	151,098	3,067,193	1,458,836	196,497	0	99,885	1,755,218	4,059,158	512,270	0	250,983	4,822,411

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (8 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	69%	-	-	-	69%	140	-	-	-	140
Aralık 2011	63%	-	-	-	63%	117	-	-	-	117
Mart 2012	65%	57%	-	49%	64%	82	26	0	30	137
Haziran 2012	64%	42%	-	84%	65%	87	29	0	48	164
Eylül 2012	64%	62%	-	60%	64%	108	28	0	41	177

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
15,077	0	-	-	-	135,785
13,303	0	-	-	-	123,565
11,275	0	134,294	8,283,242	1,127	0
24,742	4,297	92,906	9,805,180	1,706	0
27,099	3,829	145,890	8,987,385	1,492	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	3	3	4	3	5	4	3	4	3	2
Haziran 2012	4	4	6	4	7	5	4	5	4	3
Eylül 2012	4	4	6	4	7	5	4	5	4	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	5	5	6	2	2	3	1	4	3	3
Haziran 2012	6	6	7	2	2	3	1	5	4	4
Eylül 2012	6	6	7	2	3	3	1	5	4	4

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2011	4,793	20	14	292	43	48	-	-	-	189	-	-
Aralık 2011	4,870	22	14	291	43	48	-	-	-	203	-	-
Mart 2012	3,643	20	13	291	41	49	1,005	22	11	212	37	42
Haziran 2012	3,837	17	12	267	41	49	1,032	16	10	186	33	37
Eylül 2012	3,705	19	14	267	43	47	1,017	14	11	211	38	43

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Eylül 2011	1,165,222	2,969,693
Aralık 2011	1,041,032	2,502,266
Mart 2012	1,062,354	2,681,875
Haziran 2012	1,069,623	2,747,129
Eylül 2012	1,023,376	2,388,702

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (6 banka)

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2011	24	-	1,107	-	1,131	171	178	-	1,480
Aralık 2011	42	-	1,142	-	1,184	186	180	-	1,550
Mart 2012	49	-	964	228	1,241	200	142	35	1,618
Haziran 2012	15	0	766	298	1,079	250	132	31	1,492
Eylül 2012	25	0	914	228	1,167	252	125	35	1,579

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
108	-	48	-	14%
75	-	35	-	9%
67	9	67	4	12%
79	17	55	7	15%
67	23	34	9	11%

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2011	775	356	112	59	110	68	997	483	25	30	32
Aralık 2011	812	372	126	60	86	94	1,024	526	25	30	32
Mart 2012	838	403	128	72	108	69	1,074	544	25	30	33
Haziran 2012	726	353	157	93	96	67	979	513	26	30	33
Eylül 2012	678	489	161	91	94	66	933	646	25	30	32

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2011	227	341	556	7	31	40	95	5	21	17	130	10	279	398	781	22
Aralık 2011	261	352	562	9	37	45	99	5	23	18	129	10	321	415	790	24
Mart 2012	267	412	557	5	36	51	108	5	19	18	130	10	322	481	795	20
Haziran 2012	221	349	505	4	43	66	136	5	16	19	120	8	280	434	761	17
Eylül 2012	245	361	558	3	42	57	150	3	16	23	114	7	303	441	822	13

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Eylül 2011	1,002	129	122	49	143	35	1,267	213	3	1	3	7	80	21	39	140
Aralık 2011	1,016	168	138	48	146	34	1,300	250	2	1	5	8	102	24	42	168
Mart 2012	1,037	204	142	58	146	31	1,325	293	2	1	5	8	115	25	42	182
Haziran 2012	852	227	175	75	127	36	1,154	338	3	2	4	9	112	26	41	179
Eylül 2012	950	217	179	73	136	24	1,265	314	3	3	4	10	103	29	41	173

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (6 banka)

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toplanılma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2011	7,612,257	6,471,967	14,084,224	814,068	87%	160	9	3	71	131	-
Aralık 2011	8,406,178	6,632,167	15,038,345	864,525	87%	168	9	3	68	132	-
Mart 2012	8,612,439	6,846,735	15,459,174	771,625	89%	172	10	3	63	119	2,523,799
Haziran 2012	7,525,538	5,424,633	12,950,171	710,138	87%	181	10	2	58	124	2,551,024
Eylül 2012	7,972,902	5,727,437	13,700,339	819,836	86%	189	10	2	52	115	3,043,314

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	7	7	7	2	6	5	5	2	3	2	6	2	2	3	3	7
Haziran 2012	6	6	6	1	5	5	4	2	2	1	6	1	1	3	2	6
Eylül 2012	6	6	6	1	5	5	4	2	2	1	6	1	1	3	2	6

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	1	1	1	3	1	0	4	1	4	6	1	3	4	2	2	1
Haziran 2012	1	1	1	3	1	0	3	1	3	5	0	3	3	2	1	1
Eylül 2012	1	1	1	3	1	0	3	2	3	5	0	4	3	2	2	1

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	1,859,617	-	-	-	1,859,617	788,440	-	-	-	788,440	2,648,056	-	-	-	2,648,056
Aralık 2011	1,880,713	-	-	-	1,880,713	740,830	-	-	-	740,830	2,621,543	-	-	-	2,621,543
Mart 2012	1,452,951	73,994	57,354	680,014	2,264,313	673,850	37,228	16,712	380,260	1,108,050	2,126,801	111,222	74,066	1,060,274	3,372,363
Haziran 2012	685,305	107,072	67,965	181,019	1,041,361	495,854	45,013	33,821	159,928	734,616	1,181,159	152,085	101,786	340,947	1,775,977
Eylül 2012	589,258	137,797	77,983	387,540	1,192,578	392,068	67,889	30,982	402,685	893,624	981,326	205,686	108,965	790,225	2,086,202

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (6 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	70%	-	-	-	70%	76	-	-	-	76
Aralık 2011	72%	-	-	-	72%	83	-	-	-	83
Mart 2012	68%	67%	77%	64%	67%	118	37	26	81	261
Haziran 2012	58%	70%	67%	53%	59%	113	11	30	65	218
Eylül 2012	60%	67%	72%	49%	57%	131	10	0	64	206

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
91,950	23,556	-	-	-	347,733
94,763	23,147	-	-	-	340,855
116,021	18,744	1,650	1,503,005	346,858	5,356
98,528	8,877	621	1,324,849	317,072	1,836
100,158	18,071	287	2,180,804	306,353	7,436

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	2	2	5	4	6	5	3	5	5	4
Haziran 2012	1	1	4	3	5	4	2	4	4	3
Eylül 2012	1	1	4	2	3	4	2	4	3	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	4	4	6	4	4	2	4	5	5	4
Haziran 2012	3	3	5	4	4	2	4	4	4	3
Eylül 2012	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitimi süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitimi süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2011	1,256	13	12	247	35	52	-	-	-	114	-	-
Aralık 2011	1,059	11	13	249	35	52	-	-	-	106	-	-
Mart 2012	930	11	14	256	35	52	266	7	9	101	22	39
Haziran 2012	650	15	12	359	33	53	266	12	16	122	26	46
Eylül 2012	767	11	15	322	33	53	238	9	10	166	26	46

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Eylül 2011	523,061	1,414,820
Aralık 2011	499,806	1,393,064
Mart 2012	492,338	1,371,082
Haziran 2012	573,679	1,543,272
Eylül 2012	550,704	1,537,348

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 banka)

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Eylül 2011	0	-	62	-	62	1	13	-	76
Aralık 2011	0	-	52	-	52	2	12	-	66
Mart 2012	0	0	34	17	51	0	11	1	63
Haziran 2012	0	0	34	16	50	0	12	1	63
Eylül 2012	0	0	36	16	52	2	12	1	67

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
1	-	0	-	2%
15	-	2	-	33%
3	1	2	0	12%
1	1	1	0	6%
1	1	1	0	6%

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 2011	43	19	0	1	10	3	53	23	27	23	34
Aralık 2011	36	16	1	1	9	3	46	20	23	28	34
Mart 2012	37	14	0	0	9	3	46	17	26	0	30
Haziran 2012	37	13	0	0	9	4	46	17	26	0	30
Eylül 2012	38	14	2	0	9	4	49	18	26	30	34

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü
Eylül 2011	13	20	29	0	0	0	1	0	0	1	9	3	13	21	39	3
Aralık 2011	11	20	21	0	1	0	1	0	0	1	9	2	12	21	31	2
Mart 2012	10	20	21	0	0	0	0	0	0	1	8	3	10	21	29	3
Haziran 2012	11	19	20	0	0	0	0	0	0	2	8	3	11	21	28	3
Eylül 2012	11	19	22	0	1	0	1	0	0	2	8	3	12	21	31	3

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı	İstanbul içi	İstanbul dışı								
Eylül 2011	62	0	1	0	13	0	76	0	0	0	2	2	16	0	9	25
Aralık 2011	52	0	2	0	12	0	66	0	0	0	1	1	16	0	9	25
Mart 2012	51	0	0	0	12	0	63	0	0	0	1	1	13	0	9	22
Haziran 2012	50	0	0	0	13	0	63	0	0	0	1	1	11	0	10	21
Eylül 2012	52	0	2	0	13	0	67	0	0	0	1	1	12	1	10	23

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 banka)

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

Dönem	Gelen Çağrı										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2011	76,244	111,932	188,176	8,700	92%	103	7	3	18	41	-
Aralık 2011	75,519	114,849	190,368	14,609	87%	110	7	3	29	55	-
Mart 2012	76,673	109,010	185,683	12,087	89%	111	14	3	23	54	37,525
Haziran 2012	73,412	124,076	197,488	14,391	88%	110	14	3	25	59	36,491
Eylül 2012	76,679	114,432	191,111	11,191	90%	108	14	3	37	64	36,672

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	6	4	5	2	6	2	0	1	2	1	6	3	1	2	1	6
Haziran 2012	6	4	5	2	6	2	0	1	2	1	6	3	1	2	1	6
Eylül 2012	6	4	5	2	6	2	0	1	2	2	6	3	1	2	1	6

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0
Haziran 2012	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0
Eylül 2012	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	60,933	-	-	-	60,933	43,570	-	-	-	43,570	104,503	-	-	-	104,503
Aralık 2011	63,190	-	-	-	63,190	42,901	-	-	-	42,901	106,091	-	-	-	106,091
Mart 2012	212	30,736	206	49,335	80,489	105	33,167	172	16,919	50,363	317	63,903	378	66,254	130,852
Haziran 2012	519	19,356	4,347	43,375	67,597	667	22,432	1,865	20,558	45,522	1,186	41,788	6,212	63,933	113,119
Eylül 2012	1,164	24,177	4,240	49,918	79,499	495	26,176	2,124	17,060	45,855	1,659	50,353	6,364	66,978	125,354

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2011	58%	-	-	-	58%	37	-	-	-	37
Aralık 2011	60%	-	-	-	60%	42	-	-	-	42
Mart 2012	67%	48%	54%	74%	62%	5	12	5	32	53
Haziran 2012	44%	46%	70%	68%	60%	4	12	12	33	62
Eylül 2012	70%	48%	67%	75%	63%	23	12	11	36	82

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat Sayısı	IVN (IVR Dialer) Sayısı	Görüntülü Çağrı Sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
1,139	5,051	-	-	-	0
1,134	5,641	-	-	-	0
1,067	6,743	0	3,679	0	0
1,148	8,896	0	25,524	0	18
1,213	5,656	0	25,592	0	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	1	2	2	2	3	1	2	1	0	3
Haziran 2012	1	2	2	2	3	1	2	1	0	3
Eylül 2012	1	2	2	2	3	1	2	1	0	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2012	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Haziran 2012	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Eylül 2012	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi başına koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2011	63	16	5	80	35	54	-	-	-	34	-	-
Aralık 2011	53	16	5	80	35	54	-	-	-	34	-	-
Mart 2012	35	16	5	81	34	52	2	1	2	17	7	9
Haziran 2012	35	17	5	81	34	52	2	1	2	17	7	9
Eylül 2012	35	14	5	81	34	52	2	4	2	24	11	17

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Eylül 2011	323	91
Aralık 2011	162	66
Mart 2012	3,414	13,603
Haziran 2012	3,493	14,725
Eylül 2012	3,360	13,973

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.



## *Bilgi gönderen bankalar*

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Anadolubank A.Ş.
- 3 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 4 Citibank A.Ş.
- 5 Denizbank A.Ş.
- 6 Eurobank Tekfen A.Ş.
- 7 Fibabanka A.Ş.
- 8 Finans Bank A.Ş.
- 9 HSBC Bank A.Ş.
- 10 ING Bank A.Ş.
- 11 Société Générale (SA)
- 12 Şekerbank T.A.Ş.
- 13 Tekstil Bankası A.Ş.
- 14 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 15 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 21 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

## Açıklamalar

### A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı\*

**1. Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda "yarı zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**2. Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı:** İlgili üç aylık dönem sonunda "tam zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**3. Destek hizmeti veren personel sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda Eğitim-Kalite-Raporlama, vb. birimlerde çalışan kişilerin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar için ayrı destek ekipleri yok ise destek hizmeti veren personel sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**4. Yönetici sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerini yöneten ve çağrı yapmayan yöneticilerin (takım lideri, ekip lideri, koç, supervisor, birim/bölüm yöneticisi, çağrı merkezi yöneticisi, vb.) toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa yönetici sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**5. İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde işten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcileri toplamıdır.

**6. Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde banka içerisinde başka bir departmanda görevlendirilen müşteri temsilcileri toplamıdır.

### B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri\*

**1. Cinsiyet :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

**2. Öğrenim Durumu :** Öğrenciler için son mezun olunan okul dikkate alınmıştır. İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) öğrenim durumu bilgileridir. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

**3. Coğrafi Durum :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) coğrafi dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

**4. Yaş ortalaması :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yaş ortalamalarıdır.

**SPK lisansı olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) SPK lisansına sahip olanların dağılımıdır.

**Yabancı dili olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yabancı dili olanların dağılımıdır.

### C. Çağrı Merkezi Özellikleri\*

#### Gelen Çağrı Özellikleri

**1. Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı :** IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. Müşteri temsilcisine bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandon olanlar dahil edilmemiştir.

**2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı :** MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandone olan) çağrıların toplamıdır.

**Toplam gelen çağrı sayısı= Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı+Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı**

**3. Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı :** Abandone olan çağrılar

**Karşılama Oranı(%) = (müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı-müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı)/müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı**

**4. Ortalama konuşma süresi (saniye) = Avg Talk Time**

**5. Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) = Avg ACW Time**

**6. Ortalama çaldırma süresi (saniye) = Avg Ringing Time**

**7. Ortalama cevaplama süresi (saniye)= Avg Speed of Answer**

**8. Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)= Avg Abandon Time**

**9. Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) :** Çağrı merkezini ilgili üç aylık dönemde en az bir kez arayan ve tanımlanan müşteri sayısıdır. Müşterinin IVR ve/veya müşteri danışmanı ile tanınmış olması yeterlidir.

**Gelen Çağrı Hizmetleri - Aynı hattan ve/veya ayrı ayrı hattan bu hizmetler veriliyorsa "1", verilmiyorsa "0" olarak işaretlenmelidir.**

**Dış Arama Özellikleri (Satış Aramaları-Tahsilat Çağrılarları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)**

**10. Ulaşılan müşteri sayısı :** Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

**11. Ulaşılamayan müşteri sayısı:** Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

**Ulaşma Oranı (%) =** ulaşılan müşteri sayısı/toplam müşteri sayısı\*100

**12. Eposta-Faks-Diğer :** ÇM bünyesinde hizmet verilen eposta, faks ve diğer sayılarıdır

**DIŞ ARAMA HİZMETLERİ - inhouse ve/veya outsource ile bu hizmetler veriyorsa "1", verilmiyorsa "0" olarak işaretlenmelidir.**

#### Hizmet Tipi

**13. Gelen e-posta sayısı :** Çağrı merkezine gelen ve işlenen eposta sayısı

**14. Gelen faks sayısı :** Çağrı merkezine gelen ve işlenen faks sayısı

**15. Chat Sayısı :** Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

**16. IVN (IVR Dialer) Sayısı :** Çağrı Merkezinden müşteriye doğru yapılan her türlü IVN aramaları sayısı

**17. Görüntülü Çağrı Sayısı :** Çağrı merkezinde gelen IVR ve/veya müşteri temsilcine gelen görüntülü çağrı sayısı

**18. Diğer Seçeneklerin Sayısı :** Geri arama isteği, co-browse vb diğer çağrılarının sayısı

#### D. Diğer İstatistikler\* (Gelen Çağrı ve Dış Arama ayrımında)

**1. Müşteri temsilcisi koltuk sayısı :** Kullanılan koltuk sayısı (seat) yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa koltukları sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**2. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi:** Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayılarıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

**3. İlk Amire düşen müşteri temsilcisi sayısı :** Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayıları yazılmalıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

**4. Gelen-Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) :** Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcilerinin hazırlık dönemi eğitim süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

**5. Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) :** Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart yemek molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

**6. Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) :** Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart günlük ihtiyaç molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

#### E. Finansal İşlemler\*

**1. Muhasebe kaydı yaratan işlem adedi :** İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem adedi toplamıdır.

**2. Muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi (TL):** İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi toplamıdır.

#### Kısaltmalar

**Chat :** Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile eşanlı olarak yazılı ortamda haberleşmesidir.

**Co-browsing :** Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile birlikte sayfalarda gezinmesi ve ihtiyaç halinde sesli ve görsel yardımcı olmasını sağlayan sistemdir.

**IVR :** Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

**MT :** Müşteri Temsilcisi, Gelen ve giden çağrıları ele alan kişi

**SPK :** TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\* Ortalama içeren formüllerde aritmetik ortalama kullanılmıştır.

---

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.